

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Pajak merupakan salah satu wujud kemandirian suatu bangsa dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali potensi dalam negeri. Perpajakan sebagai salah satu kegiatan pemerintah berkaitan dengan pengolahan keuangan negara mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan pelayanan publik, alokasi pajak tidak hanya untuk si pembayar pajak, tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak diwajibkan membayar pajak. Mengingat pajak berfungsi mengurangi kesenjangan antar penduduk sehingga pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai. Dalam kaitannya dengan pembangunan dan kesejahteraan, pajak juga memiliki fungsi-fungsi yang dapat dipakai untuk menunjang tercapainya suatu masyarakat yang adil dan makmur secara merata. Fungsi – fungsi tersebut adalah budgeter / finansial yang memberikan masukan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara dan fungsi regulierend / mengatur bahwa pajak sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik dalam bidang ekonomi maupun politik. Adam Smith dalam bukunya *An Inquire into the Nature and Cause of the Wealth of Nations* mengemukakan empat prinsip pokok yang harus di perhatikan dalam pemunggutan pajak yaitu : keadilan (*equity*), yuridis (*certainty*), ekonomis dan efisiensi (*convenience of payment*) bahwa pengenaan pajak jangan sampai mematikan atau memberatkan dunia usaha justru makin memotivasi berkembangnya ekonomi suatu Negara.

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Dimana setiap warga negara yang memenuhi syarat secara hukum, wajib untuk membayar pajak secara langsung maupun tidak langsung. Apabila semua wajib pajak bersedia memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya akan semakin besar pula pendapatan yang masuk dari sektor pajak. Karena sumber pendapatan terbesar Indonesia berasal dari sektor pajak. Untuk meningkatkan penerimaan Pajak diperlukan adanya peningkatan kesadaran dan kepedulian masyarakat di bidang perpajakan. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Dalam Undang-Undang tersebut dikenalkan sistem pemungutan pajak yang baru yaitu *self assessment sistem* yang mulai berlaku pada tahun 1984 menggantikan sistem pemungutan yang semula yaitu *official assessment system*.

Dengan sistem tersebut bertujuan memberikan kepercayaan sebesar-besarnya kepada masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan.

Untuk meningkatkan tingkat kesadaran maupun kepatuhan membayar pajak, maka diperlukan adanya sosialisasi perpajakan. Sosialisasi ini diharapkan bisa merangsang wajib pajak untuk lebih sadar dan lebih patuh lagi akan pentingnya pajak untuk pembangunan negeri ini.

Yang disampaikan oleh Anandita Budi Suryana, pegawai Direktorat Dirjen Pajak mengatakan wajib pajak di Indonesia masih rendah dalam hal kesadaran membayar pajak rendah karena disebabkan berbagai faktor. Atas alasan

tersebut, Ditjen Pajak telah melakukan langkah-langkah preventif. *Pertama*, banyak pihak yang mengatakan aparat pajak kurang memberikan sosialisasi kepada wajib pajak sehingga masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak, belum melaporkan dan membayar pajak. Untuk alasan ini, Ditjen Pajak memberikan sosialisasi on air maupun tatap muka kepada wajib pajak maupun calon wajib pajak, termasuk siswa sekolah menengah dan mahasiswa.

Kedua, adanya kasus pegawai pajak tertangkap KPK dan memiliki rekening bank di luar kewajiban, dijadikan alasan oleh masyarakat untuk tidak membayar pajak karena uang hasil pembayaran pajak akan dikorupsi oleh pegawai pajak. Untuk memberikan efek jera, DJP bekerjasama dengan KPK dan membuat sistem whistle blower, jika ada masukan dari wajib pajak. *Ketiga*, adanya penyalahgunaan dana proyek dari APBN dan APBD, yang dilakukan oleh oknum eksekutif dan oknum legislatif, menjadi alasan lain masyarakat bahwa membayar pajak menjadi sia-sia karena akan dikorupsi oleh pelaksana proyek. Solusi untuk hal ini diluar kewenangan DJP, karena melibatkan pihak yudikatif. Namun himbauan Presiden dan Kementerian Keuangan agar satuan kerja kementerian/lembaga negara dan pemda untuk menghemat anggaran, sudah merupakan langkah awal pencegahan korupsi.

Penelitian yang dilakukan oleh Tatiek Adiyati (2009) berjudul “ Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama “ menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Eka Setianto (2010) yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pelaksanaan *Self Assessment System* Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Cilandak “. Eka Setianto menyimpulkan bahwa Sosialisasi Perpajakan dan pelaksanaan *Self Assessment System* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang masih rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau yang masih melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

Penghasilan Wajib Pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Disamping itu tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan

4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dan memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang baik, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

Rendahnya kepatuhan pembayaran pajak mendorong DJP untuk lebih mengintensifikan upaya persuasif dan himbauan. Jika ini tidak berhasil, maka wacana pendampingan petugas pajak dengan aparat keamanan menjadi opsi, untuk melindungi petugas pajak dari tindakan represif oleh wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dalam hal menghitung besarnya pajak yang harus dibayar, mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, melaporkan serta menyetorkan kewajiban pajak dengan tepat waktu dipandang masih rendah. Kepatuhan wajib pajak inilah yang diharapkan tumbuh, sehingga target penerimaan pajak dapat tercapai dengan adanya sosialisai perpajakan.

Kelebihan penelitian ini dari penelitian sebelumnya, terletak pada variabel independennya. Dimana penulis lebih memperkaya penelitian dengan cara menambahkan variabel independennya berupa tingkat pendidikan, tingkat penghasilan dan kualitas pelayanan agar penelitian semakin luas.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka sebagai bahan penulisan skripsi ini, penulis memilih judul **“PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, TINGKAT PENDIDIKAN, TINGKAT PENGHASILAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi perumusan masalah adalah:

1. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?
2. Apakah Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?
3. Apakah Tingkat Penghasilan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

Membuktikan secara empiris pengaruh antara sosialisasi perpajakan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain :

a) Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Sebagai bahan masukan untuk semakin memahami perilaku Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya dan lebih meningkatkan kualitas sosialisasi maupun pelayanan perpajakan, khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru.

b) Bagi peneliti

Dapat dijadikan sarana untuk memperdalam pengetahuan bidang perpajakan dan untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

c) Bagi Akademisi

Dapat dipergunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika yang disusun secara beruntun yang terdiri dari beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara teoritis tentang pajak, fungsi pajak jenis pajak dan juga membahas tentang kepatuhan wajib pajak. Dalam bab ini juga diuraikan secara ringkas mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan memaparkan tentang lokasi penelitian, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil dari penelitian dan pembahasan dalam memperoleh hasil terhadap variable yang diuji.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan agar dapat dijadikan pertimbangan bagi KPP Pratama Pekanbaru Tampan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kesimpulan merupakan sajian singkat dari analisis yang dilakukan. Saran berupa anjuran kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.